



Soins infirmiers 25 culturele achtergrond

- Communiceer met cliënten uit verschillende culturen
- Ondersteun bewoners met gehoor- of geheugenproblemen
- culturele verschillen, communicatiestijlen, gehoor-/geheugenproblemen, ondersteunende communicatiestrategieën

De cultuurverschillen	<i>(Les différences culturelles)</i>	De compensatiestrategie	<i>(La stratégie de compensation)</i>
De gewoontes	<i>(Les habitudes)</i>	Aanpassen (zich aanpassen)	<i>(S'adapter (s'ajuster))</i>
De beleefdheidsvorm	<i>(La formule de politesse)</i>	Geduldig zijn	<i>(Faire preuve de patience)</i>
De verwachtingspatroon	<i>(Les attentes (profil d'attentes))</i>	Respect tonen	<i>(Montrer du respect)</i>
De gevoeligheid	<i>(La sensibilité)</i>	Bevestigen (bevestigen wat iemand zegt)	<i>(Confirmer (confirmer ce que quelqu'un dit))</i>
De taalbarrière	<i>(La barrière linguistique)</i>	Toelichten	<i>(Expliquer)</i>
De communicatiestijl	<i>(Le style de communication)</i>	Eenvoudig uitleggen	<i>(Expliquer simplement)</i>
De non-verbale communicatie	<i>(La communication non verbale)</i>	Visueel ondersteunen	<i>(Soutenir visuellement)</i>
De misverstanden	<i>(Les malentendus)</i>	Langzaam spreken	<i>(Parler lentement)</i>
De gehoorstoornis	<i>(Le trouble de l'audition)</i>	Herhalen	<i>(Répéter)</i>
De geheugenstoornis	<i>(Le trouble de la mémoire)</i>	Samenvatten	<i>(Résumer)</i>
Het luisterhulpmiddel	<i>(L'appareil d'aide à l'écoute)</i>	Rustig omgevingsgeluid	<i>(Bruits ambiants faibles / calmes)</i>
Het geheughulpmiddel	<i>(L'aide-mémoire)</i>		

1. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|---------------------------------|---|
| a. de taalbarrière | 1. een aandoening waardoor iemand slechter hoort en gesprekken moeilijker zijn |
| b. zich aanpassen | 2. informatie laten zien met plaatjes of gebaren zodat de cliënt het beter begrijpt |
| c. bevestigen (wat iemand zegt) | 3. laten merken dat je het begrijpt, bijvoorbeeld door te herhalen |
| d. de gehoorstoornis | 4. een probleem waardoor mensen elkaar niet goed begrijpen door een andere taal |
| e. visueel ondersteunen | 5. je gedrag veranderen zodat het beter past bij de cliënt of de situatie |
- a-4 b-5 c-3 d-1 e-2**



2. Brève consigne : communication culturellement sensible auprès de résidents ayant des troubles auditifs ou de la mémoire (Audio disponible dans l'application)

Remplissez les lacunes: misverstanden, beleefdheidsvorm, gehoorstoornis, Bevestig, Herhaal, geheugenstoornis, luisterhulpmiddel, non-verbale

Op onze afdeling wonen bewoners met verschillende culturele achtergronden. Dat merk je in gewoontes en in wat iemand als _____ ervaart. De één verwacht direct contact en een duidelijke uitleg; de ander vindt het prettig als je eerst rustig kennismakt. Let ook op _____ communicatie, zoals oogcontact, gezichtsuitdrukking en afstand. Bij _____ helpt het om rustig te benoemen wat je ziet: "Ik merk dat dit niet duidelijk is." Vraag daarna wat iemand nodig heeft en controleer of jullie hetzelfde bedoelen.

Bij bewoners met een _____ of _____ pas je je communicatiestijl aan. Spreek langzaam, in korte zinnen en zonder veel achtergrondgeluid. _____ belangrijke informatie en vat aan het einde samen. Gebruik waar mogelijk een _____ of visuele ondersteuning. _____ wat de bewoner zegt, toon respect en blijf geduldig, ook als iemand boos wordt of het gesprek vaak moet herhalen.

Dans notre unité, vivent des résidents issus de cultures diverses. On le voit dans leurs habitudes et dans ce que chacun considère comme poli. L'un attend un contact direct et une explication claire ; un autre préfère que vous fassiez d'abord une prise de contact calme. Faites aussi attention à la communication non verbale, comme le regard, l'expression du visage et la distance. En cas de malentendu, il est utile d'indiquer calmement ce que vous observez : « Je vois que ce n'est pas clair. » Demandez ensuite ce dont la personne a besoin et vérifiez que vous entendez la même chose.

Pour les résidents ayant un trouble auditif ou un trouble de la mémoire, adaptez votre façon de communiquer. Parlez lentement, en phrases courtes et sans bruits de fond. Répétez les informations importantes et faites un résumé à la fin. Utilisez autant que possible une aide auditive ou un support visuel (par exemple une carte pictogramme ou une note écrite). Confirmez ce que le résident dit, montrez du respect et restez patient, même si la personne se met en colère ou doit répéter souvent la conversation.

1. Welke voorbeelden van culturele verschillen noemt de tekst en hoe kun je daarop reageren?

3. Écoutez le fragment audio et indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

Vrai Faux

De verpleegkundige had onduidelijkheid over pijnmedicatie doordat de bewoner zich anders uitdrukte en weinig oogcontact maakte.



Omdat de bewoner goed hoort en de taal geen probleem is, kan de verpleegkundige gewoon snel praten.

Om de communicatie te ondersteunen gebruikt de verpleegkundige zowel herhalen en samenvatten als visuele hulpmiddelen.

4. Jeu de rôle : Complète les dialogues



a. Familiegesprek over gehoor en geheugen

Sanne (verpleegkundige): *Fijn dat u er bent, mevrouw De Vries. Ik wil kort praten over uw vader: we merken dat hij slechter hoort en soms dingen vergeet.*
(Content que vous soyez là, Madame De Vries. Je voudrais parler brièvement de votre père : nous remarquons qu'il entend moins bien et qu'il oublie parfois des choses.)

Mevrouw De Vries (dochter): 1. _____

Sanne (verpleegkundige): *Dat klopt. Er ontstaan misverstanden: hij knikt, maar blijkt iets anders te hebben begrepen. Daarom bevestig ik eerst wat hij zegt en vat ik het daarna kort samen.*
(C'est exact. Des malentendus apparaissent : il hoche la tête, mais a compris autre chose. C'est pourquoi je commence par confirmer ce qu'il dit, puis je résume brièvement.)

Mevrouw De Vries (dochter): 2. _____

Sanne (verpleegkundige): *Dat begrijp ik. We proberen respect te tonen en geduldig te zijn: rustig spreken, korte zinnen gebruiken en storende geluiden verminderen, bijvoorbeeld de tv uitzetten.*
(Je comprends. Nous essayons de montrer du respect et d'être patients : parler calmement, utiliser des phrases courtes et réduire les bruits gênants, par exemple en éteignant la télévision.)

Mevrouw De Vries (dochter): 3. _____

Sanne (verpleegkundige): *Dan kunnen we een geheugenhulpmiddel proberen, zoals een briefje bij de deur of een vaste routine. Ik ondersteun informatie ook visueel, bijvoorbeeld met een kaartje: 'medicatie om 08:00'.*
(Nous pouvons essayer alors un aide-mémoire, comme un petit mot près de la porte ou une routine fixe. Je soutiens aussi l'information visuellement, par exemple avec une carte : 'médication à 08:00'.)

Mevrouw De Vries (dochter): 4. _____

b. Intake met cliënt uit andere cultuur

Rachid (verpleegkundige): 5. _____

Meneer Yilmaz (cliënt): *Dank u. In mijn cultuur is het niet gebruikelijk om steeds vragen te stellen, maar ik wil het wel goed begrijpen.
(Merci. Dans ma culture, on n'a pas l'habitude de poser des questions tout le temps, mais je veux bien comprendre.)*

Rachid (verpleegkundige): 6. _____

Meneer Yilmaz (cliënt): *Soms is er ook een taalbarrière, en als u te snel spreekt, raak ik de draad kwijt.
(Parfois il y a aussi une barrière linguistique, et si vous parlez trop vite, je perds le fil.)*

Rachid (verpleegkundige): 7. _____

Meneer Yilmaz (cliënt): *Dat is fijn, want door stress vergeet ik vaak informatie. Mijn vrouw zegt dat ik steeds hetzelfde vraag.
(C'est bien, car quand je suis stressé j'oublie souvent les informations. Ma femme dit que je demande toujours la même chose.)*

Rachid (verpleegkundige): 8. _____

Exemples de réponses:

1. Ja, thuis is het ook zo. Hij zegt dat wij onduidelijk zijn, maar volgens mij hoort hij vaak de helft niet. **2.** Goed idee, maar hij raakt snel geïrriteerd. Hij is gevoelig als mensen doen alsof hij een kind is. **3.** Hij heeft een luisterhulpmiddel, maar vergeet het soms in te doen. **4.** Klinkt goed. Als u het thuis ook eenvoudig uitlegt en af en toe herhaalt, kan ik dat zo ook toepassen. **5.** Welkom, meneer Yilmaz. Ik ben Rachid, verpleegkundige. Zeg het gerust als iets onduidelijk is; we nemen de tijd. **6.** Dat is een belangrijk cultuurverschil. Hier verwachten we juist dat mensen vragen stellen. Om misverstanden te voorkomen, vraag ik af en toe: 'Klopt dat zo?' en bevestig ik wat u zegt. **7.** Dan pas ik mij aan: ik spreek langzaam, leg dingen eenvoudig uit en ik herhaal de belangrijkste punten. We kunnen ook visueel ondersteunen met een schema of pictogrammen. **8.** Als compensatiestrategie maken we een kort overzicht op papier met de afspraak, medicatie en telefoonnummers. Aan het einde vat ik alles samen, zodat u het thuis kunt nalezen.

5. Rédiger de la correspondance


